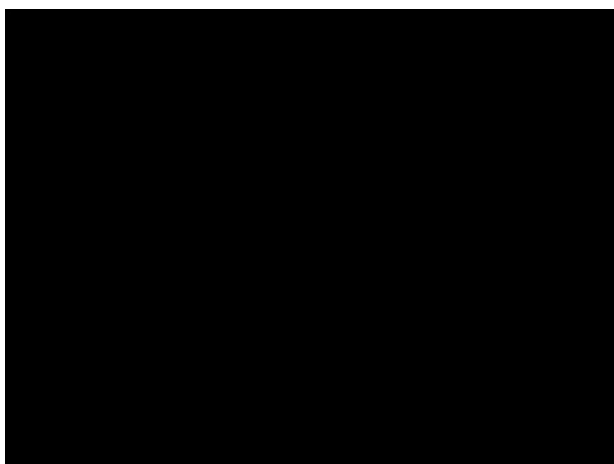
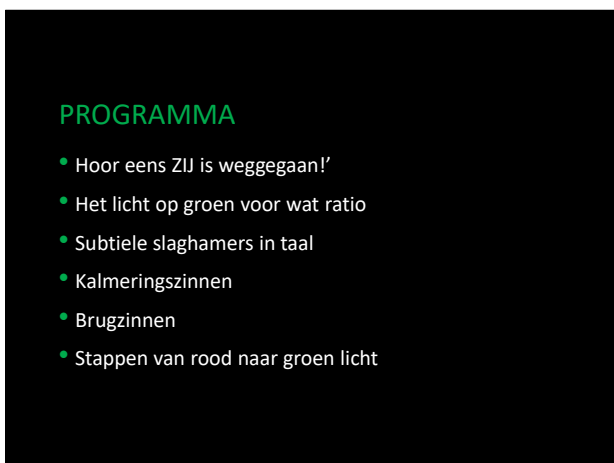


1



2



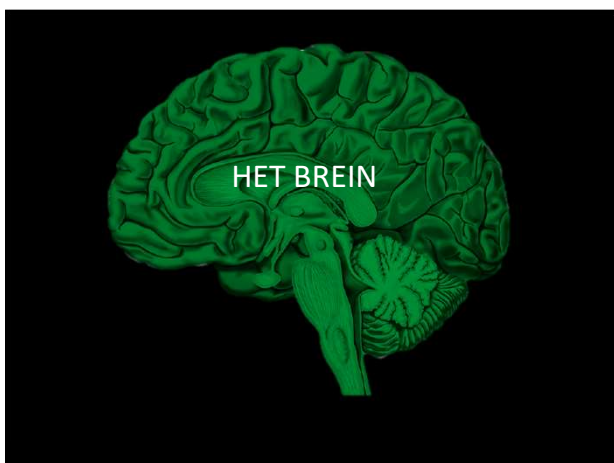
3



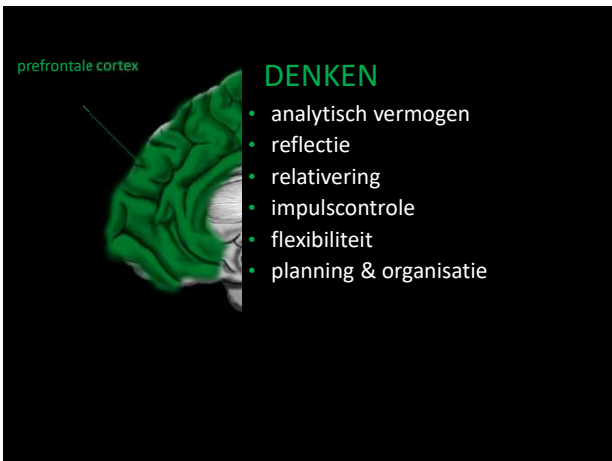
4



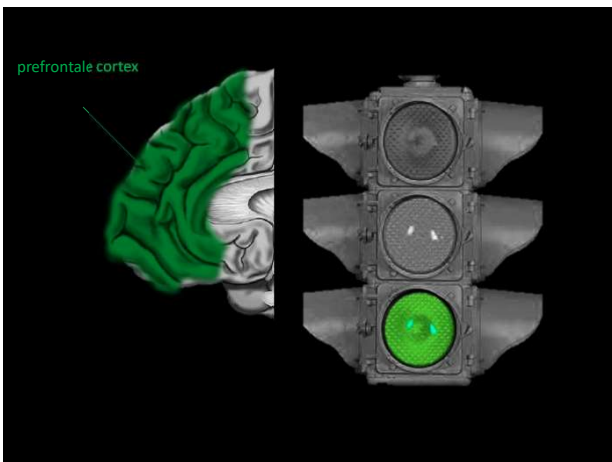
5



6



7



8



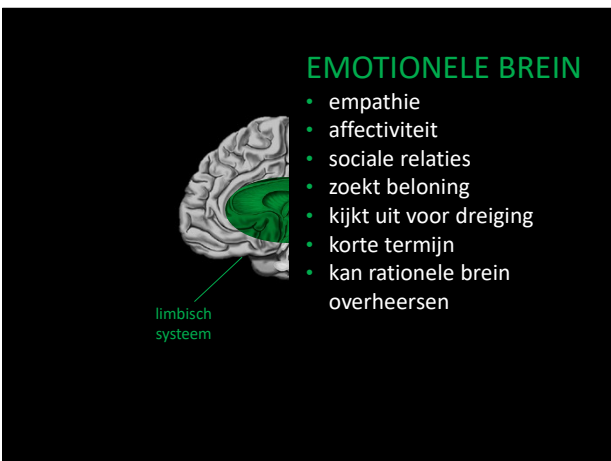
9



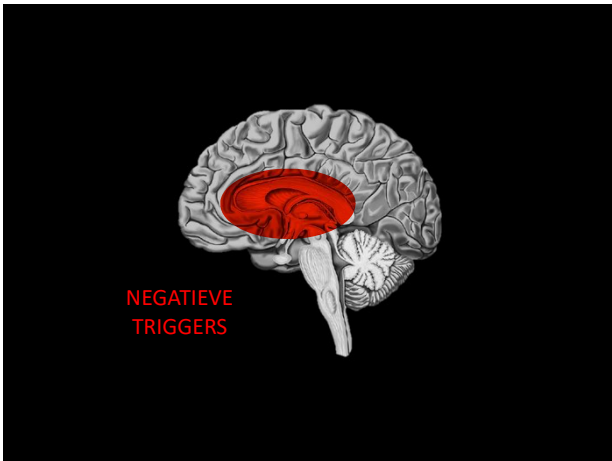
10



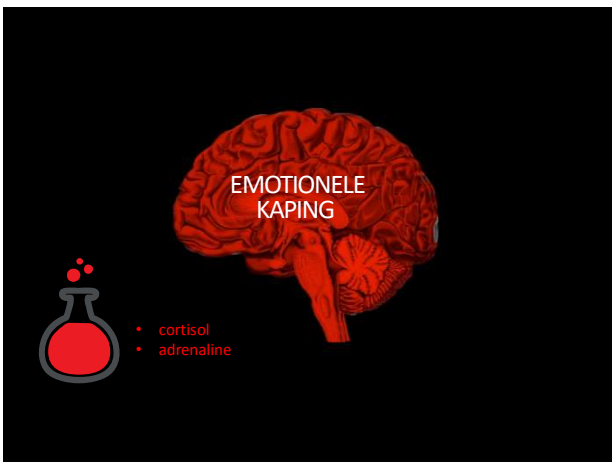
11



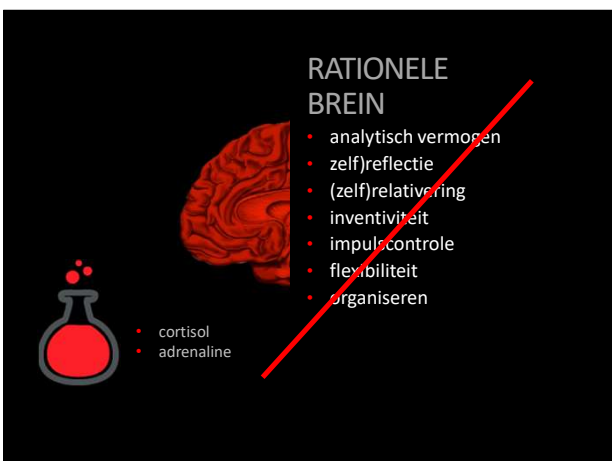
12



13



14



15

KAPINGEN GEBEUREN CONTINU

Alarmsysteem staat strak afgesteld
Persoonlijke aanval = fysieke dreiging

16

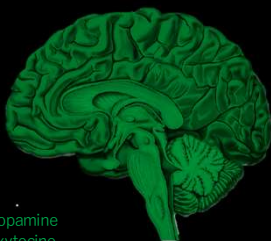
POSITIEVE
TRIGGERS



17



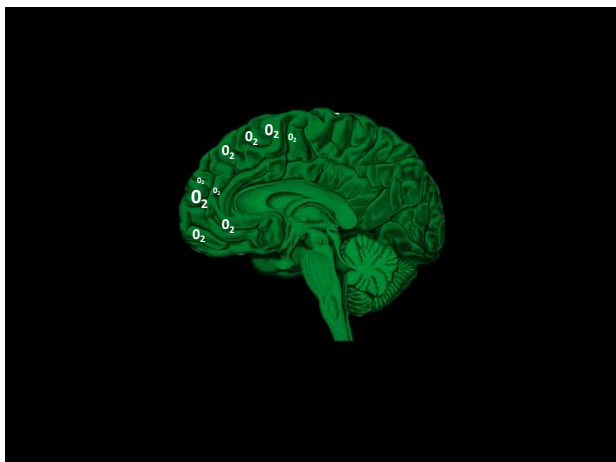
- dopamine
- oxytocine
- serotonine



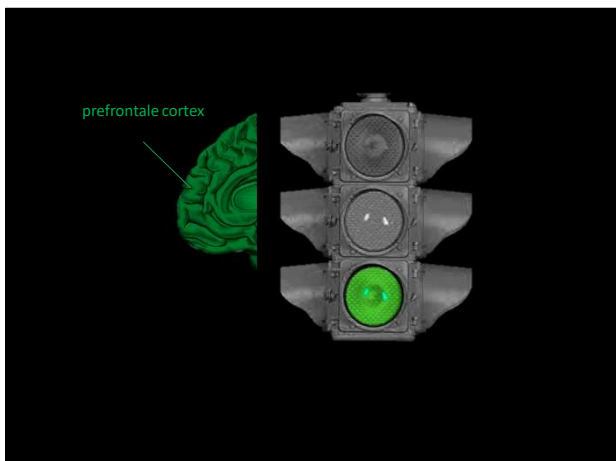
18



19



20



21



22



23



24



25

DUS WAT IS HET BESTE ANTWOORD?

- A. Ik snap dat je baalt maar uw vrouw heeft het recht om...
- B. Ik zie dat je ontzettend boos bent.
- C. Mag ik je vragen:
hoe had het dan anders gekund volgens jou?
- D. Dus je hebt zoiets van: het moet niet gekker worden!**
- E. Dit is ook hartstikke frustrerend.
Ik kan me dat heel goed voorstellen.

26

MAAR BEGRIP WERKT TOCH KALMEREND?

1. Je begrijpt het niet écht.
2. Het voelt als de mond snoeren
3. Het gaat al teveel over jou

27

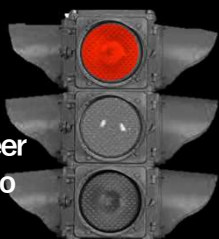
EN GEVOELSFLECTIES DAN?

Mwah...

28

ONTSPANNEN OVERTUIGEN
VAN ROOD NAAR GROEN

faciliteer
de terugkeer
van de ratio



29

VAN ROOD NAAR GROEN

- zorg dat het ventiel open is
*'vertel', 'hoe bedoel je',
'vanwaar je vraag/opmerking' etc.*
- vat de essentie samen in spreektaal
'dus je hebt eigenlijk zoiets van...'
- check of je weergave klopt en of er meer is
- wacht op de instemming!
Herhaal tot je een beetje ontspanning voelt.

30

OEFENING IN TWEETALLEN

A= CLIENT
B= ADVOCaat/MEDIATOR

A: START MET VOORBEELDZIN

B: OPEN VENTIEL,
WEERSPIEGEL IN SPREEKTAAL & ZORG VOOR 'JA'S'

A: STEEKJE HAND OP WANNEERJE JE GEHOORD VOELT

STOP & WISSEL

31

OEFENING IN TWEETALLEN

A BEGINT MET: (kies)

1. Al die jaren was meneer óf druk óf moe op zaterdag, en nu kan ie ineens wél aan 't hockeyveld staan.
2. Moet ik zeker gaan zitten betalen terwijl zij lekker op Ibiza zit met die gast.
3. Je bent veel te lief in je verdediging, mijn ex is zo vals, je moet veel harder optreden!

32

OEFENING IN TWEETALLEN

B:
OPEN VENTIEL,
WEERSPIEGEL IN SPREEKTAAL
& ZORG VOOR 'JA'S'

A:
STEELT HAND OP
WANNEER HIJ ZICH GEHOORD VOELT

33

VALKUILEN

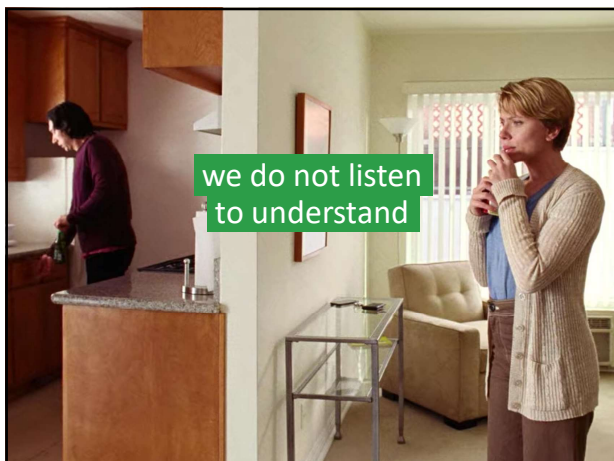
- te snel gaan *'ik snap het toch al?'*
- taal gebruiken die niet aansluit bij de beleving
(te formeel, te eufemistisch, teveel jargon, te keurig, te 'cursus')
- voorsorteren op jouw antwoord
'dus je denkt dat de alimentatie hoger kan?'
- te stellend *'dus JIJ vindt...!'*
- te absoluut
'dus je weigert akkoord te gaan met dit convenant?'

34

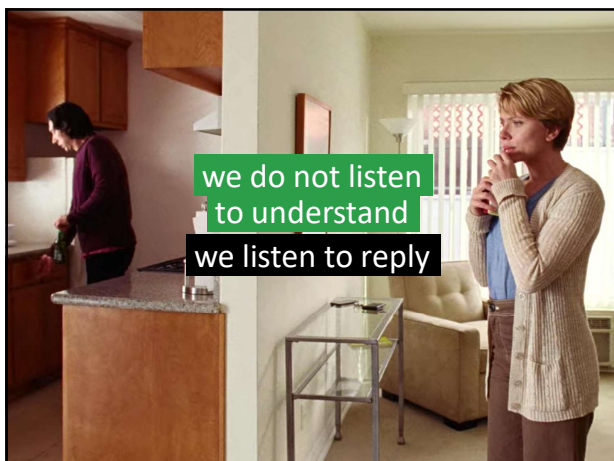
VALKUILEN

- te letterlijk samenvatten
- te snel begrip tonen
- de 'ja' overslaan (alvast doorpraten)
- een nieuwe opleving van gevoel negeren
- komma, sukkel-intonatie

35



36



37



38



39

**WAAKVOOR
KOMMA, SUKKE-LZINNEN!**

Dat is gewoon de wet
Ik kan ook niet toveren

Ja, maar...

Zoals ik net al zei..

Nogmaals...

Dat kan wel zo zijn, maar...

Ja ik heb 't ook niet bedacht!

Als je de stukken goed
gelezen had..

Denk je dat je hierdoor
een beter contact krijgt?

Hoe zou je het zelf vinden als..

Zo zijn de regels nou eenmaal

Dat kan mijn collega nooit gezegd hebben

Je moet wel begrijpen dat...

40

KALMERINGSZIN

Dat is een terechte opmerking.
(immers:...)

Ik kan me voorstellen
dat dit je parten speelt.

Dat begrijp ik. (+ bewijs)
Een logische vraag.

Daar zijn we zelf ook tegenaan
gelopen.

Dat heb ik me zelf
ook afgevraagd.

41

KALMERINGSZIN

Dat is een terechte opmerking.
(immers:...)

Ik kan me voorstellen
dat dit je parten speelt.

Dat begrijp ik. (+ bewijs)
Een logische vraag.

Daar zijn we zelf ook tegenaan
gelopen.

Dat heb ik me zelf
ook afgevraagd.

BRUGZIN

Weet je wat het punt is...
In de praktijk zien we dat...

Gelukkig blijkt...

Juist daarom...

Ik kijk er wat anders tegenaan.

De reden dat ik dit voorstel is.

Zal ik uitleggen waarom
ik denk dat..?

42



43

KALMEER HET EMOTIONELE BREIN
ZET PUNTEN!

in tweetallen: spreek deze zinnen achter elkaar uit

luisteraar: check of de eerste zin echt 'staat',
en geen aanloopje is naar de tweede zin!
Merk op wat het effect is.

44

Ik snap dat je teleurgesteld bent.
Gezien de situatie is dit alleen best gunstig.

45

Ik snap dat je teleurgesteld bent.
 Je keek immers zo uit naar die vakantie
 Gezien de situatie is dit alleen best gunstig.

46

<p>ONTSPANNEN</p> <p>Dat is een terechte opmerking. (immers:···)</p> <p>Ik kan me voorstellen dat dit je parten speelt.</p> <p>Dat begrijp ik. (+ bewijs) Een logische vraag.</p> <p>Daar zijn we zelf ook tegenaan gelopen.</p> <p>Dat heb ik me zelf ook afgevraagd.</p>	<p>BRUG SLAAN</p> <p>Weet je wat het punt is... In de praktijk zien we dat···</p> <p>Gelukkig blijkt···</p> <p>Juist daarom···</p> <p>Ik kijk er wat anders tegenaan. De reden dat ik dit voorstel is.</p> <p>Zal ik uitleggen waarom ik denk dat..? </p>
---	--

47

SUBTIELE SLAGHAMERS

<p>TOCH <i>Het is toch ook belangrijk dat je rekening houdt met hoe een rechter dit zal zien.</i></p> <p>GEWOON <i>Voor de kinderen is het gewoon belangrijk om hun vader dichtbij te hebben.</i></p> <p>WEL <i>Ik vond wel dat je kortaf was tijdens het viergesprek.</i></p>	<p>MAAR <i>Maar heb je nagedacht over een alternatief?</i></p> <p>DAN <i>Heb je het hem gevraagd dan?</i></p>
---	---

48

VAN ROOD NAAR GROEN

- zorg dat het ventiel open is
- vat de essentie samen in spreektaal
- wacht op de ja! verzamel een paar ja-tjes.
- Kalmeringszin met afronding naar beneden.
- Brugzin zonder slaghamers

49

BEDANKT EN SUCCES!



50